Guide « Outils d'accueil »

des Communes du Pays de Figeac

ADEFPAT

l'Europe s'engage dans le Massif Central

RÉGION MIDI-PYRÉNÉES

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE
Opération soutenue par l'État
FONDS NATIONAL D'AMÉNAGEMENT ET DE DÉVELOPPEMENT DU TERRITOIRE

Enjeux et objectif

Vous êtes, en tant que communes, des acteurs incontournables de l'accueil des nouveaux arrivants sur vos territoires.

Or, si les arrivants déjà porteurs de projets économiques se font connaître rapidement et sont généralement bien suivis, le reste des nouveaux habitants sont plus difficiles à recenser, identifier, connaître. Ils ont pourtant des attentes et des besoins en services, habitats, activités économiques, loisirs, paysages, culture, liens sociaux …

Leurs motivations et leurs attentes sont à mieux connaître pour des installations satisfaisantes et réussies sur les communes du territoire du Pays de Figeac. Leur intégration sur le territoire est aussi un chantier dont les communes sont porteuses.

C'est pourquoi le Pays de Figeac a identifié des outils pour que vous puissiez mettre en pratique sur vos communes ces actions d'accueil qui participeront à la politique d'accueil globale sur le territoire du Pays.

Des outils déclinés selon trois axes :

Axe 1 : outils de recensement de l'installation des nouvelles populations

Axe 2 : outils de prise de contact et identification des attentes et des besoins

Axe 3 : outils d'actes d'accueil et d'intégration dans le tissu local

Axe 1 : Outils de recensement

Objectif : avoir en main un fichier le plus complet possible des nouveaux arrivants recensés au niveau communal.

Outils	Coût ou démarches	Eléments recueillis	Fiabilité
Fichier postal *« nouveaux voisins »* Service commercial entreprise de la Poste *Voir en annexe la présentation (à travailler dans le détail)*	Payant : en moyenne 272 euros/1000 adresses fournies Abonnement à l'année, possible par intercommunalité ou sur l'ensemble du Pays (étude de devis à réaliser)	Nom, prénom Nouvelle adresse Un fichier sous forme d'étiquettes autocollantes qui peuvent être aussi utilisées pour des envois par la suite.	90% des nouveaux installés font un changement d'adresse et accepte qu'elle soit transmise. Recensement des nouveaux propriétaires mais aussi des locataires
Eléments communaux - *Inscription école* - *Liste électorale* - *Permis de construire*	Démarche formalisée au niveau de la commune pour renseigner un fichier « nouveaux installés »	Nom, prénom Nouvelle adresse Composition de la famille	Tous ne font pas ce type de démarche : sans enfant, en location, sans volonté d'inscription électorale …
Eléments d'installation *Abonnement aux services des eaux*	Démarche formalisée au niveau de la commune puis du service des eaux qui retransmet ensuite à la mairie la liste des nouveaux abonnés : Entrée ensuite de ces informations dans le ficher « nouveaux installés »	Nom, Prénom, Nouvelle adresse	Les locataires dont le contrat reste au nom du propriétaire ne seront pas détectés

Les conditions du fonctionnement de ce recensement :

- **Un fichier** : A partir du recensement, mise en place d'un fichier « nouveaux installés », formalisé au niveau des communes (voir annexe la grille à installer)

- **Un référent** : Un référent par commune, responsable de la tenue de ce fichier, qui devra être formé à la politique d'accueil et à la tenue de ce fichier

- **Un suivi :** Utiliser ce fichier pour engager des actions de suivi (prises de contact, identification des attentes et des besoins, invitations à des actes d'accueil…)

ANNEXE 1 : FICHIERS DE PROSPECTION / NOUVEAUX VOISINS

(La Poste)

Plus de 3 millions de foyers déménagent chaque année en France (source INSEE). A cette occasion, 80% d'entre eux s'adressent à La Poste pour faire suivre leur courrier. Ils souscrivent alors un contrat de réexpédition définitif du courrier valable 6 mois ou 1 an. La Poste détient ainsi leur nouvelle adresse, qu'elle historie pendant 3 ans glissants dans sa Base des Changements d'Adresse Définitifs.

Contenu

- Origine : la Base des Changements d'Adresse Définitifs de La Poste
- Profil : tous les particuliers nouvellement emménagés ayant souscrit un contrat de réexpédition définitif de courrier auprès de la Poste et ayant autorisé la commercialisation de leurs adresses.
- Données disponibles : civilité, nom, prénom de la personne ayant souscrit le contrat de réexpédition, nouvelle adresse.
- Fiabilité des informations : plus de 90% des foyers français qui signalent leur changement d'adresse à La Poste autorisent la commercialisation de leurs adresses.
- Possibilité de segmenter le fichier au niveau géographique : par commune, par intercommunalité possible. On peut inclure ou ne pas inclure les mouvements internes sur le territoire (au choix selon l'objectif que l'on se donne et la définition du « nouveau arrivant »).
- Possibilité d'une demande d'un Effet rétroactif sur les 6 derniers mois

Tarif

272 euros HT pour 1000 adresses, établi en fonction d'un forfait calculé selon le nombre d'arrivées de l'année N-1.

Abonnement : chaque mois les territoires clients sont informés des nouveaux arrivants par la transmission d'étiquettes autocollantes, prêtes pour d'éventuels envois

Contact Poste: Mr Pichon: jean-yves.pichon@laposte.fr ; 3634

Dans les 10 jours qui suivent la décision le fichier est disponible.

ANNEXE 2 : RECENSEMENT

Proposition d'un fichier « nouveaux installés » formalisé
listant les nouveaux arrivants au niveau des communes.

Nom Prénom Adresse   Téléphone E-mail :   Date d'arrivée sur le territoire

Ce fichier, établi en dehors de contact formalisé avec la personne, doit s'arrêter là pour respecter les préconisations de la CNIL. Un questionnaire plus complet et qualitatif sera rempli une fois le contact établi et l'accord de la personne donné.

Ce fichier sera au maximum informatisé pour permettre des échanges avec les différents acteurs de la politique d'accueil.

Axe 2 : Outils de prise de contact

Objectif : utiliser le fichier de recensement pour organiser un primo-accueil des nouveaux arrivants.

Outils	Démarche	Apport et éléments recueillis	Conditions de réussite
Questionnaire « primo-accueil » *(voir proposition en annexe)*	Etabli par les communes, comme suite logique au fichier mais avec la personne (confidentialité oblige) Différents moyens de passation peuvent être utilisés, soit avec la secrétaire de mairie, soit avec l'élu référent, soit au cours d'une soirée de bienvenue …	Le profil détaillé du nouvel arrivant, la teneur de ses besoins en renseignement, en suivi et en activités sur le territoire Avoir un document qui permettra ensuite un suivi sur plusieurs années des projets de vie et professionnel des nouveaux arrivants Une fiche qui pourra aussi être remise au nouvel arrivant dont il pourra se munir pour ses autres démarches	Accord de la personne et remplissage avec lui Etre un outil qui sera ensuite suivi d'autres actions si besoin : accueil approfondi par un élu référent, distribution du livret d'accueil, invitation à une soirée de bienvenue Une fiche informatisée associée au fichier et transmissible au besoin
« Référent élu Accueil » chargé d'une prise de contact plus approfondie	RDV accepté à la suite du questionnaire primo-accueil par le nouvel arrivant. RDV individualisé téléphonique ou en face à face	Contact individualisé et approfondissement des besoins avec réponses aux questions et lien établi avec les structures de l'accueil	Accord du nouvel arrivant et besoin déjà identifié lors du questionnaire « primo-accueil »
Distribution du livret d'accueil *Voir la proposition du Pays de Figeac de livret d'accueil entreprise déjà réalisé.*	En lien avec le questionnaire primo-accueil, distribution du livret	Premiers pas d'information faits et contact établi avec le territoire Contact de l'élu référent à disposition sur le livret si des besoins de suivi à venir.	

ANNEXE « PRISE DE CONTACT »

Proposition d'un questionnaire « primo-accueil »

Complétant le fichier de contact, ce questionnaire sera rempli avec la personne et après son accord pour permettre de mieux connaître son profil et ses besoins pour son suivi personnalisé aussi bien au niveau de son projet d'installation et de vie sur le territoire que de son projet professionnel si besoin.

PROFIL DE L'ARRIVANT

Composition de la famille

- Nombre de personnes au foyer
- Nombre d'enfants inscrits :
  - Ecole
  - Collège
  - Lycée
  - Enseignement post-bac

Statut d'installé

- Propriétaire
- Locataire
- Résident secondaire

Lieu ancien de résidence

- Nom du département ou du Pays d'arrivée

Activité

- Profession des membres du foyer

PERCEPTION du territoire et identification des besoins et des attentes

Vos motivations d'installation sur le territoire ?

Vos besoins en terme de :

- Renseignement spécifique sur la vie associative, que recherchez-vous ?
- Renseignement spécifique sur l'emploi, l'activité professionnelle, que recherchez-vous ?
- Renseignement spécifique sur l'habitat, que recherchez-vous ?

Autres besoins de renseignement ou de suivi spécifique ?

SUIVI du primo-accueil

Distribution du livret accueil
Accepte de rencontre avec un élu « accueil »
Inscription pour la soirée de bienvenue

Axe 3 : Outils de prise d'actes d'accueil

Objectif : établir un lien du nouvel arrivant avec le territoire : ses élus, ses habitants, ses associations, ses structures d'accueil et lui permettre une intégration réussie à la mesure de ses besoins.

Outils	Démarches	Apports	Conditions de réussite
La rencontre de bienvenue Une fois par an ou tous les 6 mois selon le nombre moyen d'arrivée de nouveaux habitants sur le territoire. Organisée au niveau communal ou intercommunal *Voir en annexe un exemple d'organisation*	Une invitation à une soirée destinée à faire connaître la commune et le territoire sous toutes ses formes aux nouveaux arrivants. Buffet, présentation des équipes d'élus, présentation des forces vives du territoire (actions associatives, sportives, culturelles, services …) Laisser aussi la parole aux intéressés : les nouveaux arrivants (se présenter, poser des questions, dire leurs difficultés mais aussi leurs envies…)	Informer du mode d'emploi du territoire Rencontrer le tissu associatif Des échanges entre nouveaux résidents mais aussi entre acteurs, entre élus, entre acteurs et élus permettront d'en faire aussi une rencontre des forces vives du territoire.	Un moment de convivialité et d'information au-delà de la simple rencontre formelle Apporter de l'information mais aussi des choses concrètes : livret d'accueil, présentation des associations, … (à inventer) Mobiliser les élus et les acteurs associatifs du territoire à ces rencontres
La soirée de découverte du territoire Une fois par an ou tous les 6 mois selon le nombre moyen d'arrivée de nouveaux habitants sur le territoire. *Voir annexe*	Une invitation à une soirée destinée à faire connaître la commune et le territoire sous toutes ses formes aux nouveaux arrivants. Coordonné par l'office du tourisme, il place ainsi le nouvel arrivant comme un « découvreur » de sa nouvelle région de vie Buffet, espace artisanal, film sur le territoire, ses services et ses attraits, stands de présentation des acteurs.	Informer du mode d'emploi du territoire Rencontrer des acteurs (agriculteurs, commerçants, artisans, prestataires touristiques, associations) Des échanges entre nouveaux résidents mais aussi entre acteurs, entre élus, entre acteurs et élus permettront de rendre la rencontre multi-objectif	Un moment de convivialité et d'information au-delà de la simple rencontre formelle Apporter de l'information mais aussi des choses concrètes : produits du terroir, invitation à un éductour, distribution de pass … Mobiliser les élus et les acteurs du territoire à ces rencontres

Outils	Démarches	Apports	Conditions de réussite
L'eductour « accueil nouvel arrivant »	Couplé avec les soirées de découverte du territoire, invitation à un éductour du territoire organisé par les offices de tourisme intercommunaux	Découverte du territoire sous toutes ses formes : patrimoniale et touristique mais aussi des services, des rencontres d'artisans, de producteurs, de marché …	Gratuit ou à très faible coût Organiser des mini-événements pour ces éductours permettant d'aller au-delà de la simple visite Mobiliser les élus au passage dans les villages
Le pass-accueil	Distribué sur demande ou à la fin des soirées de bienvenue. Pass annuel Carnet simple de propositions tarifaires pour des découvertes	Permet d'informer concrètement sur les activités du territoire de toute sorte : commerces, produits locaux, prestations touristiques et culturelles Permet la mise en contact des nouveaux arrivants avec les services du territoire	Echelle bassin de vie (Pays) Offres de prestation à faible prix Mobiliser les acteurs à investir dans ces propositions tarifaires Comptabiliser annuellement l'utilisation de ce Pass

Axe 3 : Outils de prise d'actes d'accueil - Annexe

ANNEXE 1 : « ACTES D'ACCUEIL »

Fiche d'expérience pour la rencontre de Bienvenue

(extrait du fichier pratique « accueillir les nouveaux arrivants » de la Région Basse-Normandie – Mai 2011)

Objectifs

- Animer une soirée (ou après-midi) visant à accueillir les nouveaux habitants.
- Encourager la convivialité lors d'évènements adéquats (Exemples : soirée vœux, galettes des rois, randonnées-découverte d'un site, journée de présentation des activités proposées par la collectivité, etc.

Saisir un retour sur les conditions d'accueil des nouveaux arrivants.

Localisation

- Une Commune
- Une Intercommunalité

Description *(mise en œuvre d'une soirée)* : **Mot d'accueil et de bienvenue**

- Introduction – présentation des objectifs et du déroulement de la soirée,
- Ouverture de la réunion par Madame ou Monsieur le Maire de la commune ou le (la) Président(e) de la Communauté de Communes,
- Présentation de l'équipe municipale (ou intercommunale),
- Présentation des forces vives locales (acteurs économiques, associatifs, culturels, sportifs…),
- Film introductif (ou diaporama) présentant la commune (ou l'intercommunalité) : son histoire, la vie locale, ses projets, ses ressources, ses services (commerces, services publics…) etc,
- Intervention des personnes nouvellement arrivées : expression du pourquoi de leur arrivée sur le territoire,
- Intervention (possible) d'autres témoins déjà installés (et si possible bien intégrés localement),
- Informations supplémentaires à communiquer : inscription sur les listes électorales, calendrier des manifestations à l'année, personne (éventuellement) chargée d'accueillir les familles à leur arrivée, etc,
- Conclusions,
- Verre de l'amitié en fin de séance (y consacrer une plage importante : c'est souvent là que les contacts rapprochés se prennent).

Durée

Le montage : 2 à 3 mois
Une soirée : 1h30 à 3h00 selon le programme

Partenariats, acteurs et actrices impliqués

Les élus du territoire : Maires, Conseillers municipaux, président de la Communauté de communes, Conseiller général…
D'autres élus du territoire : Conseiller régional, Député, Sénateur ainsi que le Président du Pays et du Conseil de Développement.

Bénéficiaires de l'action

Les nouveaux habitants
Les résidents déjà installés

Moyens nécessaires

- Une volonté affirmée d'inscrire l'accueil des nouveaux habitants comme enjeu prioritaire pour la commune (intercommunalité).
- Un temps à consacrer au sein du Conseil municipal (intercommunal). Nécessité d'associer des représentants non-élus (associatifs) à l'organisation de la soirée (animation, répartition de la parole, organisation matérielle…).
- L'infrastructure nécessaire (salle suffisamment grande, équipée et chauffée…).
- La projection d'un film sur le territoire ou d'un diaporama (sur la commune, l'intercommunalité, le Pays, la Région…) est un « plus » incontestable.
- La remise d'un document (note de présentation de la commune – intercommunalité -, Bulletin municipal, référence au site Internet, trombinoscope des élus et présidents d'association, etc.).

Résultats attendus *(en termes qualitatifs et quantitatifs)*

- Une écoute active des nouveaux habitants en vue d'une meilleure intégration sur le plan de l'économie (emploi), du logement, du foncier, des services…
- Le souci de prolonger le contact, au-delà de la soirée, par la collecte des coordonnées des nouveaux arrivants, une invitation aux commissions de travail, une liaison vers une association, en rapport avec un évènement local, etc.

Indicateurs de résultats

- Le nombre de nouveaux habitants présents à cette rencontre (au regard de ceux effectivement arrivés depuis 2 ans).
- Le nombre d'habitants installés depuis longtemps venus accueillir les nouveaux venus.
- Le nombre d'élus impliqués et désireux de faire avancer les choses.
- Les niveaux d'engagement et d'implication annoncés par les nouveaux habitants dans la vie locale.

Préconisations

- Dans l'invitation, prévenir que cette soirée (par exemple autour des vœux) aura aussi un objectif d'accueil et lancer un appel aux anciens habitants à se mettre dans cet état d'esprit.
- Eviter de tomber dans les travers du monologue : laisser la parole aux intéressés, les nouveaux arrivants eux-mêmes.
- Prendre les coordonnées des nouveaux arrivants pour donner une suite possible à leur soirée.
- Reprendre le bilan de la soirée en Conseil municipal et (ou) communautaire.
- Faire attention à ne pas trop brusquer d'entrée les personnes nouvellement arrivées en voulant les intégrer à tout prix à la vie locale.
- Avoir un regard tout particulier sur les populations d'origine étrangère. Ce qui suppose d'adopter une approche spécifique (barrière de la langue, etc.).

Annexe 2 : Fiche expérience pour la « Soirée découverte du territoire »

(extrait de l'étude ACCEO MIP – Novembre 2011)

DESCRIPTIF DE L'ACTION

1. Informer sur le mode d'emploi du territoire (services, équipements,….)
2. Rencontrer les acteurs (agriculteurs, commerçants, artisans, associations)
3. Proposer des idées de découverte

Le rassemblement doit s'envisager comme un mini salon du tourisme réceptif. Il peut pour cela être animé et coordonné par l'office de tourisme. Le nouvel arrivant peut être envisagé comme un « touriste » dans son comportement dans la découverte du territoire

Le buffet qui sera proposé sera exclusivement composé de produits issus des productions locales. Le buffet doit servir de vitrine pour les producteurs locaux. Un espace pour l'artisanat local peut également être envisagé.

Le périmètre

La soirée de bienvenue et d'intégration est souvent déjà organisée. Il s'agit le plus souvent d'une réunion d'information dans la mairie du lieu de résidence. Il semble intéressant pour les résidents d'être intégrés dans leur environnement de « bassin de vie et de service ». La proposition vise à qualifier la démarche à l'échelle intercommunale.

La périodicité

L'organisation de ces rencontres une fois par trimestre (ou semestre) devrait permettre de garantir une « taille critique ». Il faut trouver le bon équilibre entre un accueil relativement personnalisé et une participation de « groupe » qui donne un dynamisme naturel à la manifestation. Cette régularité permet également de conserver une logique à la soirée (pourquoi organiser ce type d 'événement pour une personne réside depuis 10 mois sur le territoire ?).

Le lieu

Une salle communale (salle des fêtes, espace culturel,…) semble à privilégier. Il s'agit de donner le signe d'un moment d'information mais surtout d'un moment de convivialité et d'échange. Ce doit être un moyen pour le territoire de témoigner sa volonté d'intégrer ses nouveaux résidents. La traditionnelle rencontre à la mairie peut donner un aspect un peu formel.

1- LES OBJECTIFS DE L'ACTION ET LES PUBLICS VISES

L'ensemble de nouveaux résidents sera mobilisé.
L'objectif fondamental est de livrer les informations « bonnes pratiques », le mode d'emploi du territoire.
Un autre objectif sera également d'encourager la rencontre avec résidents. Des représentants des commerçants, des agriculteurs, des artisans, des dirigeants associatifs pourront être associés afin de multiplier les rencontres « concrètes » pour les nouveaux résidents.

L'action peut être couplée avec la distribution du « livret d'intégration » et avec « l'éductour ». Des bons cadeaux chez les commerçants ou dans les équipements publics peuvent également être distribués (une entrée gratuite à la piscine).

2- LE DISPOSITIF DE MISE EN OEUVRE

Les services de l'EPCI et l'Office de tourisme, les secrétaires de mairies. Les associations des commerçants, les artisans, les agriculteurs commercialisant en vente directe et les représentants des associations pourront être mobilisés afin d'apporter un contenu « qualitatif ».
Ex : *un agriculteur commercialisant ces produits en vente directe peut trouver dans cette rencontre un client potentiel. Les nouveaux résidents trouvant là un service adapté à son besoin, il aura le sentiment d'un territoire adapté à ces attentes.*

3- LES MODALITES CONCRETES ET LES ETAPES DE MISE EN OEUVRE

Pour le volet formel prévoir une traduction en fonction des personnes identifiées
Invitation par courrier 1 mois en amont avec programme détaillé
Couplage avec journée éductour

4- LES RESULTATS ATTENDUS ET LES PROBLEMES RENCONTRES

L'augmentation de consommation de produits locaux
Augmentation du nombre des adhérents dans les associations
L'augmentation de la fréquentation des sites et équipements de loisirs
Renforcement du lien social
Le problème principal consiste à maintenir la régularité des rencontres et dans la mobilisation des acteurs locaux

Le Pays de Figeac